

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
★全国商业零售业标准化就业培训教材



刘 军◎主编

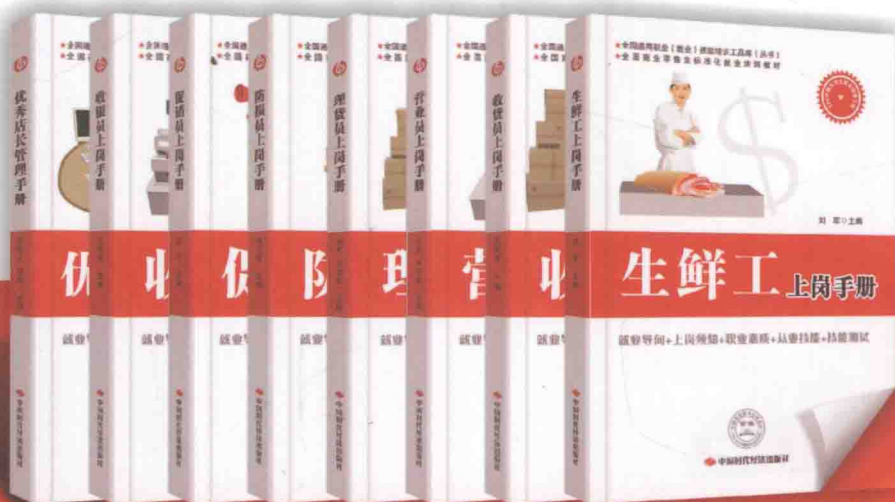
生鲜工 上岗手册

就业导向+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试



 中国时代经济出版社

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制
 十二五规划加快发展服务业岗位培训推荐用书
 中国大学生就业促进工程项目推荐用书



本丛书既适用于职业院校、商业零售业（商场、超市、连锁店、便利店、药店）和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，也适用于大学生、农民工等求职者、待业者、从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

上架建议：企业管理
 岗位培训

ISBN 978-7-5119-0676-2



9 787511 906762 >

定价：25.80元

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

★全国商业零售业标准化就业培训教材



生鲜工 上岗手册

刘 军◎主编



 中国时代经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

生鲜工上岗手册 / 刘军主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2012.1

全国通用职业 (就业) 技能培训工具库 (丛书)

ISBN 978-7-5119-0676-2

I. ①生… II. ①刘… III. ①食品保鲜—岗位培训—手册 IV. ①TS205-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 227680 号

书 名: 生鲜工上岗手册

作 者: 刘 军

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区右安门外玉林里 25 号

邮政编码: 100069

发行热线: (010) 68320825 83910203

传 真: (010) 68320634 83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgkdj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 10

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0676-2

定 价: 25.80 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

工作指导委员会

顾 问：（按姓氏笔画排序）

于法鸣 王英才 王锡赞 马永堂 刘 康

宋 建 李公达 张 斌 陈 宇 季 琦

易发久 党晓捷 曾湘泉

主 任：周怀军

副 主 任：滕宝红 张海让 霍 红 刘光生

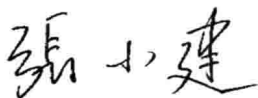
序 言

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内生动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

2010年10月，国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求，贯彻实施这一文件成为新时期做好职业培训工作的主要任务。而做好职业培训工作，必须从人力资源市场的实际需求出发，以就业为导向，开发符合岗位需要的课程体系，着力提高劳动者的实际技能。为提高大中专院校毕业生的就业能力和促进他们更好地实现就业，要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”的最大特点，就是努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学生的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。其内容尽求符合职业培训与职业教育改革的发展方向，尽求符合企业实际和人力资源市场需求，由此形成一套具有较强实用性特色的教材。

期望这套丛书能为广大的大中专院校学生实现素质就业加油助力，为实现新时期职业培训的目标任务作出积极贡献。



中国就业促进会会长

二〇一一年五月

前言 >>>>>

为认真落实《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的要求,全面提高劳动者职业技能水平,加快技能人才队伍建设,国务院办公厅发布了“国务院关于加强职业培训促进就业的意见”国发〔2010〕36号文件,指出:

“……(四)大力开展就业技能培训。要面向城乡各类有就业要求和培训愿望的劳动者开展多种形式就业技能培训。坚持以就业为导向,强化实际操作技能训练和职业素质培养,使他们达到上岗要求或掌握初级以上职业技能,着力提高培训后的就业率……(七)大力推行就业导向的培训模式。……引导职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训。面向有就业要求和培训愿望城乡劳动者的初级技能培训和岗前培训,应根据就业市场需求和企业岗位实际要求,开展订单式培训或定岗培训;面向城乡未继续升学的应届初、高中毕业生等新成长劳动力的劳动预备制培训,应结合产业发展对后备技能人才需求,开展定向培训。”

同时,“十二五规划”也提出了改造提升制造业、培育发展战略性新兴产业、加快发展服务业的构思。

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见,结合“十二五规划”,我们组织相关专家和一线从业人员,编写了一套“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书。

“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书设置五大模块,由“就业导向+上岗须知(岗位须知)+职业素质(管理常识)+从业技能(管理技能)+技能测试”构成,内容基本涵盖了从业人员上岗就业应知应会的基本知识和技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列丛书主要包括制造业、酒店业、餐饮业、零售业、物业、家政业、汽车服务业等行业上百个岗位，从基层岗位和管理岗位两个不同层面进行了编写，基层岗位重点是讲解从业人员的基本技能，管理岗位重点是突出从业人员的管理技能。

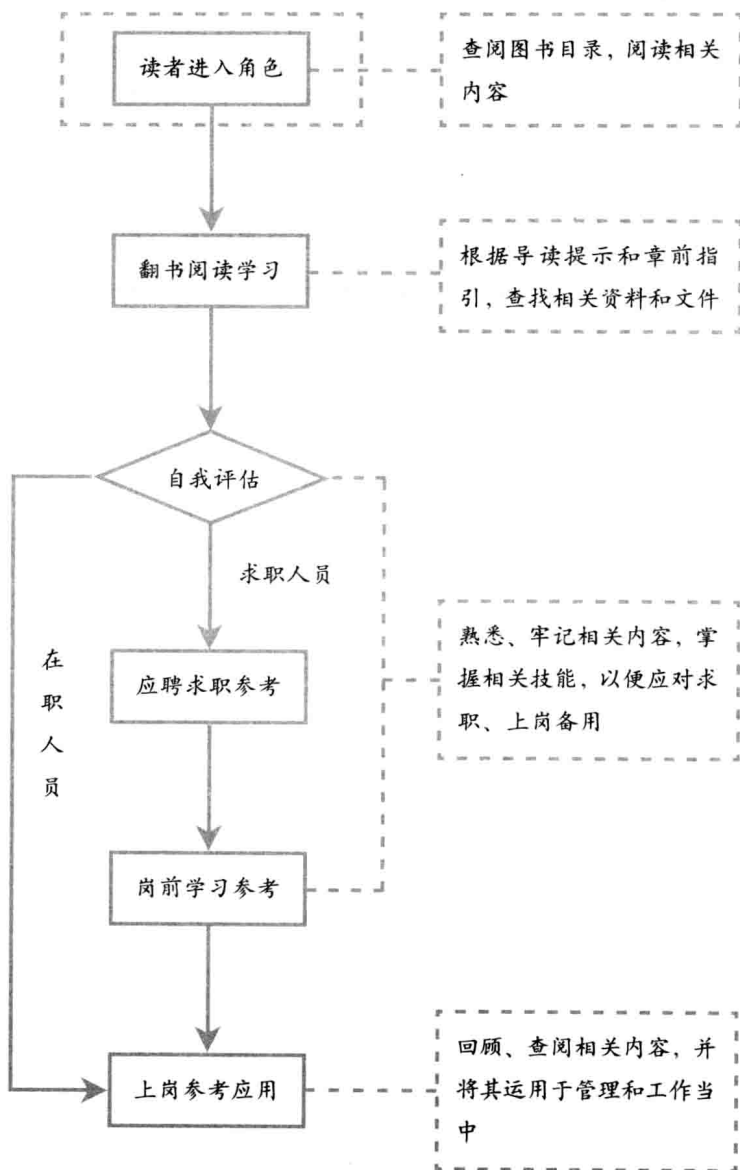
“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。本丛书既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。本丛书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

编 委 会

二〇一二年一月

图书使用指南 >>>>>



目 录 >>>>>

导 读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向 2
- 二、为何要以就业为导向 2
- 三、生鲜工的就业导向目标 3

第一部分 生鲜工上岗须知

- 须知 01 生鲜工职责 6
 - 一、保持生鲜区清洁卫生 7
 - 二、验收生鲜商品 7
 - 三、保证食品储存安全 7
 - 四、生鲜食品保鲜、销售 7
 - 五、设备节能及安全使用 8
- 须知 02 生鲜工岗位要求 9
 - 一、职业道德 10
 - 二、基本素质 11
 - 三、专业素质 12
 - 四、身体要求 13

第二部分 零售业职场常识

- 常识 01 良好的职业态度 16

一、认知和理解零售企业目标	17
二、面带微笑	17
三、服务从我开始，到我为止	19
四、把每一次顾客投诉视作改善服务的机会	20
五、运用授权解决顾客的困难	20
六、不要把责任推给其他部门或同事	21
七、爱护零售企业财产	21
八、严守秘密	21
常识 02 规范的职业礼仪	23
一、仪容仪表	24
二、行为举止礼仪	26
三、服务语言	27
常识 03 每日当班工作要求	32
一、步入超市时	33
二、上岗时	33
三、在工作时	33
四、接听电话时	34
五、上司布置工作时	34
六、接受任务时	35
七、向上司汇报工作时	35
八、遇到顾客或同事时	36
九、行走中遇到顾客或上司时	36
十、顾客向工作人员询问时	37
十一、营业结束后的清场工作	37
十二、自觉接受安全检查	37

第三部分 生鲜工工作技能

技能 01 蔬果类验收	40
-------------------	----

一、叶菜类蔬菜	41
二、根茎类蔬菜	41
三、瓜果类蔬菜	42
四、豆类蔬菜	43
五、菇菌类	44
六、水果类	44
技能 02 肉类检验验收	46
一、畜肉检验标准	47
二、禽肉检验标准	49
三、其他附属产品检验要求	51
技能 03 水产品检验验收	55
一、水产品质量	56
二、活鲜	56
三、冰鲜	58
四、盐渍	59
五、急冻海产	59
六、鱼糜制品	60
七、海产干货	60
技能 04 生鲜商品陈列	62
一、蔬果的外观整理	63
二、生鲜商品陈列规范	63
三、蔬果陈列	64
四、肉类陈列	65
五、水产品陈列	67
技能 05 生鲜商品储存	69
一、生鲜商品储存基本要求	70
二、生鲜商品分类储存	71
三、库存日常作业	73

技能 06 生鲜品加工处理	76
一、蔬果加工处理	77
二、肉类加工处理	78
三、水产加工处理	80
四、熟食(面包)加工处理	82
五、配菜加工处理	83
技能 07 生鲜品鲜度管理	86
一、生鲜品保鲜方法	87
三、蔬果鲜度管理	88
四、肉类鲜度管理	89
五、水产品鲜度管理	91
六、熟食鲜度管理	93
七、日配品鲜度管理	94
技能 08 生鲜品理货、补货	96
一、生鲜品理货、补货原因	97
二、理货、补货重点事项	97
三、理货、补货工作要求	99
四、生鲜补货方式	101
技能 09 生鲜损耗管理	103
一、损耗原因及预防措施	104
二、蔬果损耗控制	106
三、肉类损耗控制	107
四、水产损耗控制	108
五、熟食(面包)损耗控制	110
六、日配损耗控制	111
七、生鲜耗材控制	112
八、生鲜报损手续	113
技能 10 生鲜品盘点	115

一、盘点的前期准备工作	116
二、盘点实施步骤	116
三、盘点分析	118
四、盘点注意事项	118
技能 11 生鲜设备保养管理	120
一、蔬果部设备保养	121
二、肉类部设备保养	121
三、水产部设备保养	122
四、熟食(面包)部设备保养	123
六、电子秤维护与保养	126
五、冷藏、冷冻库保养	127
技能 12 生鲜区卫生管理	129
一、蔬果部卫生管理	130
二、肉类部卫生管理	131
三、水产部卫生管理	132
四、熟食(面包)部卫生管理	134
五、日配部卫生管理	135
技能 13 顾客服务	137
一、以服务顾客为宗旨	138
二、对顾客询问正确处理	138
三、顾客不当行为妥善处理	140
四、多用礼貌顾客服务用语	140
五、重视顾客投诉	141
技能测试	144
参考书目	146

导 读

就业导向的上岗培训

2010年《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》明确提出职业培训要以“就业导向”“技能为本”的要求，努力实现“培训一人，就业一人”和“就业一人，培训一人”的目标。

一、何谓就业导向

就业导向就是指培训工作要以“就业”为目标，适应社会产业结构和职业结构的变化，满足用人单位对生产、服务、管理第一线技术技能型人才的需求，实现个人的就业愿望。实施就业导向，也就是要实现真正的大众化教育，谁想学谁就可以学，想学什么就可以学什么，想什么时候学就可以什么时候学，想到什么地方学就可以到什么地方学。

二、为何要以就业为导向

“用工荒”在近几年的媒体中出现的频率非常高，然而，许多年轻人找不到工作而“啃老”也开始成为一个引人注目的社会问题。

一方面，企业招聘不到人；另一方面，许多人找不到工作。针对这一现象，政府和许多专业机构人士都在找原因。有一点不容忽视：求职者不具备实际胜任工作的技能！许多学校培养出来的学生所读的课程教材堆起来有三尺多高，但就业的本领却不高！